

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan, termasuk di industri jasa pengiriman. Pada sektor ini, perusahaan pengiriman dituntut untuk dapat memenuhi harapan pelanggan, yang mencakup kualitas layanan, kewajaran harga, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Menurut Oliver (1996) kepuasan pelanggan terjadi ketika ekspektasi pelanggan dapat dipenuhi atau bahkan terlampaui oleh layanan yang diberikan. Di sisi lain, apabila perusahaan gagal memenuhi harapan tersebut, maka ketidakpuasan dapat terjadi. Kotler & Keller (2012) juga menekankan bahwa kepuasan pelanggan dapat bervariasi tergantung pada banyak faktor, yang melibatkan kualitas layanan, harga, dan pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.

Penelitian terdahulu telah banyak menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: kualitas layanan, dan kewajaran harga. Menurut Zeithaml & Parasuraman (2004) kualitas layanan adalah salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Kualitas layanan yang tinggi sering kali menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, dan sebaliknya, kualitas layanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berujung pada penurunan loyalitas pelanggan. Selain itu, kewajaran harga juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kotler & Armstrong (2018) menyebutkan bahwa harga yang dianggap terlalu mahal oleh pelanggan dapat menurunkan tingkat kepuasan, meskipun kualitas layanan yang diberikan

baik. Pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan turut menentukan tingkat kepuasan, pengalaman yang buruk, seperti pengiriman yang terlambat atau pelayanan pelanggan yang kurang responsif, dapat mengurangi kepuasan, meskipun harga yang ditawarkan lebih murah dibandingkan pesaing.

Salah satu faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan. Lin et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi cenderung meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian berpengaruh positif pada loyalitas dan rekomendasi dari pelanggan. Untuk perusahaan pengiriman seperti JNE, faktor-faktor seperti ketepatan waktu pengiriman dan kemudahan dalam melacak status pengiriman menjadi sangat penting dalam menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa setiap elemen dalam proses pengiriman dapat memenuhi harapan pelanggan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hussein et al. (2022) juga mengindikasikan bahwa perusahaan yang mampu memberikan kualitas layanan terbaik akan mampu meningkatkan kepuasan dan memperoleh pelanggan setia yang merekomendasikan layanan mereka kepada orang lain.

Pengalaman pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman juga berperan besar dalam menentukan kepuasan mereka (Nurhaen et al., 2023). Pengalaman yang buruk, seperti pengiriman yang terlambat atau kesulitan dalam menghubungi layanan pelanggan, dapat berujung pada ketidakpuasan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Penelitian oleh Kuppelwieser et al. (2022) menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang baik dalam berinteraksi dengan perusahaan, mulai dari pemesanan hingga pengiriman barang, akan menciptakan persepsi baik.

Dalam kasus PT. JNE, pengalaman pelanggan yang memuaskan terkait

dengan kemudahan pengiriman dan ketepatan waktu akan meningkatkan kepuasan mereka. Sebaliknya, pengalaman yang buruk dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas meskipun harga yang ditawarkan lebih rendah dibandingkan pesaing. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman yang diberikan oleh JNE akan mempengaruhi persepsi keseluruhan pelanggan terhadap perusahaan.

Selain kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, faktor kewajaran harga juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data pra-penelitian yang telah dikumpulkan, harga yang ditawarkan oleh JNE ternyata cenderung bersaing dengan beberapa kompetitornya. Berikut perbandingan harga layanan antara masing-masing perusahaan ekspedisi untuk rute pengiriman Malang – Jakarta.

Tabel 0.1: Perbandingan Harga Layanan dan Rating Ekspedisi

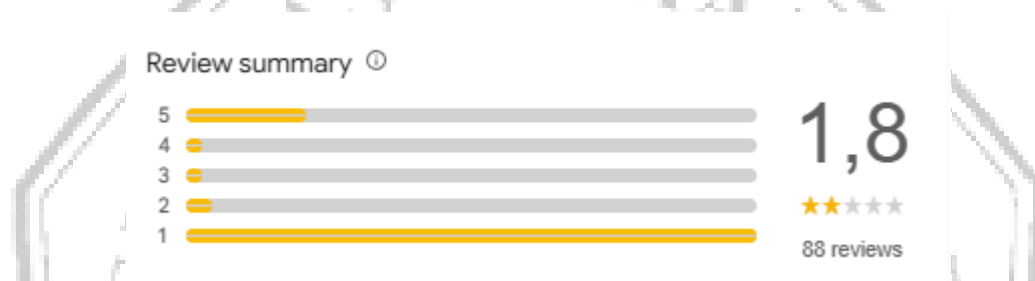
Ekpedisi	Layanan / Harga	Berat	Estimasi Pengiriman
JNE	[REG] Rp17.000	1kg	2-3 Hari
JNT	[EZ] Rp17.000	1kg	3-4 Hari
ANTER AJA	[REG] Rp17.700	1kg	2-4 Hari
SICEPAT	[REG] Rp17.000	1kg	3-5 Hari

Sumber: Olah Data Pra-Penelitian, 2025

JNE memberikan tarif pengiriman sebesar Rp.17.000 dengan estimasi pengiriman yang lebih cepat dibandingkan jasa pengiriman lainnya, hal ini dapat menjadi daya tarik besar bagi konsumen yang mempertimbangkan aspek biaya dalam mendapatkan suatu produk atau layanan jasa. Menurut Atmaja & Yasa (2020) pelanggan akan merasa puas apabila harga yang mereka bayar sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan. Harga yang lebih rendah cenderung menarik pelanggan, penting untuk dicatat bahwa harga yang terlalu rendah tanpa dukungan kualitas yang memadai dapat menciptakan persepsi negatif terhadap nilai layanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Syah et al. (2023) juga menunjukkan bahwa pelanggan cenderung merasa puas ketika harga yang mereka bayar dianggap

wajar dan sebanding dengan kualitas layanan yang mereka terima. JNE menawarkan harga yang lebih rendah, perusahaan tetap perlu menjaga kualitas layanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil data pra-penelitian (*google review*) yang dilakukan di wilayah Kantor Cabang JNE Kota Batu, ditemukan bahwa harga yang ditawarkan oleh JNE cenderung bersaing dengan beberapa kompetitornya, namun masih banyak pelanggan yang masih merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan. Berikut tangkapan layar yang dapat peneliti lampirkan:



Gambar 0.1: Rangkuman Rating Penilaian Pelanggan
Sumber: Google Review, 2025

Merujuk pada gambar 1.1 dapat dijelaskan lebih lanjut, berdasarkan hasil rekapitulasi data ulasan satu tahun terakhir, jumlah ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh JNE Kantor Cabang Kota Batu cenderung lebih banyak, daripada sikap netral atau puas yang disampaikan. Berikut perbandingan antara masing-masing ulasan yang telah peneliti rekap:

Tabel 0.2: Ulasan JNE Kantor Cabang Kota Batu Maret 2025 - April 2025

No.	Jenis Rating	Jumlah Ulasan	Persentase
1	Rating 1 / Bintang 1	67 Ulasan	76.14%
2	Rating 2 / Bintang 2	3 Ulasan	3.41%
3	Rating 3 / Bintang 3	2 Ulasan	2.27%
4	Rating 4 / Bintang 4	2 Ulasan	2.27%
5	Rating 5 / Bintang 5	14 Ulasan	15.91%

Sumber: Google Review, 2025

Keluhan utama yang muncul berkaitan dengan ketidak profesionalan operator (20 keluhan), lama proses pengiriman (29 keluhan), serta status pengiriman yang tidak sesuai (5 keluhan). Selain itu, beberapa pelanggan juga mengungkapkan ketidakpuasan terkait dengan harga layanan yang dianggap tidak sesuai (3 keluhan). Berikut penjabaran jenis-jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan JNE Kantor Cabang Batu:

Tabel 0.3: Detail Keluhan Pelanggan JNE Kantor Cabang Batu

No	Kategori Keluhan	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan
1	Kualitas Layanan dan Pengalaman	Status Pengiriman Tidak Sesuai	5 Keluhan
		Teleservice Tidak Ada Respon	7 Keluhan
		Lamanya Proses Pengiriman	29 Keluhan
		Paket Tidak Diterima	13 Keluhan
2	Harga	Harga Layanan Tidak Sesuai	3 Keluhan
Total Keluhan			57 Keluhan

Sumber: Google Review, 2025

Berdasarkan data keluhan pelanggan JNE Cabang Kota Batu, dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pelanggan didominasi oleh permasalahan kualitas layanan dan pengalaman pelanggan, bukan oleh faktor harga. Keluhan terbanyak berkaitan dengan lamanya proses pengiriman, diikuti oleh paket yang tidak diterima, pegawai yang tidak responsif, serta ketidaksesuaian status pengiriman. Sementara itu, keluhan mengenai harga layanan relatif sedikit, yang menunjukkan bahwa harga bukan merupakan faktor utama penyebab ketidakpuasan pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun JNE telah menawarkan harga yang kompetitif, kualitas layanan yang belum optimal masih menjadi isu utama yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam pengaruh kualitas layanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan pelanggan di PT. JNE, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan adanya hal

tersebut maka dapat dirumuskan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Layanan Pengiriman JNE di Kota Batu”.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada beberapa data yang telah disampaikan dilatar belakang, menunjukkan bahwa tingginya persentase pelanggan yang merasa kecewa terhadap layanan yang diberikan oleh JNE Kantor Cabang Batu, yakni sebesar 76.14%. Hal ini menyebabkan sebuah potensi masalah yang menjadikan pelanggan enggan lagi menggunakan layanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut dan akan cenderung untuk memilih jasa layanan ekspedisi lainnya. Hal ini yang nantinya akan berdampak pada kesehatan finansial perusahaan, apabila tidak segera dan serius untuk ditangani. Fenomena ini mendorong kepentingan dalam penelitian ini untuk dapat meningkatkan lagi kepuasan pelanggan. Dimana kepuasan pelanggan sendiri akan dapat tercapai apabila beberapa pertanyaan dalam penelitian ini dapat terjawab. Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana pandangan konsumen tentang kualitas layanan, kewajaran harga, dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan dalam pengalaman menggunakan layanan JNE Cabang Kota Batu?
2. Apakah kualitas layanan memengaruhi secara signifikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan pengiriman JNE Cabang Kota Batu?
3. Apakah kewajaran harga memengaruhi secara signifikan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan pengiriman JNE Cabang Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih JNE sebagai penyedia layanan pengiriman barang, serta untuk menggali bagaimana kedua variabel tersebut (kualitas layanan dan kewajaran harga) saling berinteraksi dalam menghasilkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti paparkan, dapat dirumuskan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan pandangan pelanggan tentang kualitas layanan, kewajaran harga, dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan dalam pengalaman menggunakan layanan JNE Cabang Kota Batu.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan pengiriman JNE Cabang Kota Batu.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kewajaran harga memengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan pengiriman JNE Cabang Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada beberapa pemaparan tersebut, manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini meliputi dua hal, yaitu manfaat praktis dan manfaat akademis, berikut beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan berharga bagi pengelola JNE Cabang Kota Batu untuk dapat meningkatkan penjualan, keterlibatan pengguna, serta loyalitas dari pelanggan. Dengan

memahami hubungan antara kualitas layanan, kewajaran harga, pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan perusahaan dapat membuat keputusan bisnis yang lebih baik dan meraih kesuksesan dalam persaingan bisnis logistik yang semakin kompetitif.

2. Manfaat Akademis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian literatur akademik di bidang pemasaran, perilaku konsumen, dan logistik. Temuan-temuan dalam penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa dimasa yang akan datang.



202010160311032
Adhiba Elista Faren
Prodi Manajemen

